

مركز الصحة السلوكية بولاية واشنطن

# كتيب المنافع



إدارة الخدمات الصحية والاجتماعية بولاية واشنطن

قسم الصحة السلوكية والشفاء

ይህ ማንበብ የማይችሉት ቃንቃ ከሆነ እገዛ እንዲያገኙ እባኩን በ 1-800-446-0259 ይደውሉ።

AMHARIC

إذا لم تتمكن من قراءة هذه اللغة، يرجى الاتصال على 1-800-446-0259 للحصول على مساعدة.

ARABIC

បើសិនវាមិនមែនជាភាសាដែលអ្នកអាចអានបាន សូមទូរសព្ទ 1-800-446-0259 សំរាប់ជំនួយ ។

CAMBODIAN

如果您看不懂這種語言，請電1-800-446-0259 請求幫助。

CHINESE

이 내용의 글이 귀하가 읽지 못하는 언어로 써여져 있으면 1-800-446-0259로 전화하여 도움을 요청하십시오.

KOREAN

ຖ້າບໍ່ແມ່ນພາສາທີ່ທ່ານອ່ານໄດ້, ກະລຸນາໃບທຫາ 1-800-446-0259 ເພື່ອຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫລືອ.

LAOTIAN

ਜੇ ਇਹ ਅਜਿਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਨਹੀਂ ਪੜ੍ਹ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਮਦਦ ਲਈ 1-800-446-0259 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

PUNJABI

Если данный документ напечатан на языке, на котором вы не можете читать, пожалуйста, обратитесь за помощью, позвонив по телефону 1-800-446-0259.

RUSSIAN

Haddii aysan tani ahayn luqadda aad akhrin kartid, fadlan wac 1-800-446-0259 si lagu caawiyo.

SOMALI

Si esto no está en un idioma que puede leer, por favor llame al 1-800-446-0259 para recibir ayuda.

SPANISH

Якщо ви не можете читати цією мовою, зверніться по допомогу, зателефонувавши за номером 1-800-446-0259.

UKRAINIAN

Nếu đây không phải là ngôn ngữ của quý vị, xin hãy gọi số 1-800-446-0259 để được giúp đỡ.

VIETNAMESE

إن لم يكن هذا الكتيب مكتوبًا بلغة يمكنك فهمها، يرجى الاتصال  
بالرقم **1-800-446-0259** للحصول على مساعدة.

## مرحبا بك في كتيب الانتفاع الخاص بمركز الصحة السلوكية بولاية واشنطن

تتوفر هذه الخدمات للأشخاص الذين يندرجون في البرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء، ففي حالة لم تكن مسجلا لدى هذا البرنامج، واحتجت إلى خدمة صحية عقلية أو طبية أو إلى خدمات علاج اضطرابات تعاطي المخدرات، عليك بزيارة [www.waHealthPlanFinder.org](http://www.waHealthPlanFinder.org) للتقديم أو اتصل بـ **1-800-562-3022**.

يمكن للمسجلين في البرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء الحصول على خدمات للصحة العقلية وخدمات علاج اضطرابات تعاطي المخدرات، المعروفة أيضا باسم الصحة السلوكية، من خلال منظمات الصحة السلوكية وتجدر الإشارة إلى أن منظمات الصحة السلوكية حديثة الإنشاء قد بدأت في توفير خدمات الصحة السلوكية يوم الأول من إبريل لسنة 2016. وتتوفر هذه الخدمات في كافة أنحاء الولاية على مقاطعتي كلارك وسكامانيا (للعثور على منظمة الصحة السلوكية الخاصة بك، راجع الجزء الخاص بـ "من يوفر الخدمات؟" الوارد تحت بند "معلومات عن الخدمات"). يمكن لمنظمة الصحة السلوكية الخاصة بك أن تزودك بمعلومات وتساعدك بتوفير اللغة أو الصيغة التي تختارها، سواء شفهيًا أو كتابيًا. ومن بين أمثلة الخدمات التي يقدمونها ما يلي:

- قائمة بالمهنيين الذين يعملون في مجال الصحة السلوكية بمنطقتك مع معلومات التواصل الخاصة بهم وتخصصهم، ومع توفير اللغات الأخرى غير الإنجليزية
- مترجم فوري يوفره مقدم الخدمة أو منظمة الصحة السلوكية
- معلومات حيال وسائل المواصلات التي توصلك إلى مواعيدك
- مساعدة على استكمال استمارات التوجيهات المسبقة للصحة العقلية

### ماذا لو كنت تعيش في مقاطعة كلارك أو سكامانيا؟

إن كنت تعيش في مقاطعة كلارك أو سكامانيا فلن يكون هناك تغييرًا في منافح الصحة السلوكية الخاصة بك. بل سيقوم برنامج الرعاية الصحية المنظم بالتنسيق وسيدفع مقابل هذه الخدمات وسيكون لديك نقطة اتصال واحدة. وفي حالة لم تكن مسجلا في إحدى البرامج الخاصة بالبرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء، أو في حالة لم تعلم إلى أي برنامج تنتمي، عليك الاتصال بهيئة الرعاية الصحية الخاصة بولاية واشنطن على الرقم 1-800-562-3022.

### كيف يمكن للأمريكيين من الأصل الهندي والمواطنين الأصليين بالأسكا أن يحصلوا على خدمات علاج اضطرابات تعاطي المخدرات (SUD) المندرجة في البرنامج الحكومي لعلاج الفقراء؟

- سوف تخصص الولاية برنامج تقديم خدمات مقابل رسوم لخدمات علاج اضطرابات تعاطي المخدرات لكافة الأشخاص الذين يثبتون هويتهم بأنهم أمريكيين من أصل هندي و سكان أصليين بالأسكا عندما يقوموا:
- بالتقديم أو تجديد التقديم على البرنامج الحكومي لعلاج الفقراء أو
- تقديم تغيير تالي في موقع Healthplanfinder (العثور على البرنامج الصحي) أو
- التواصل مع مركز خدمة العملاء الخاص بهيئة الرعاية الصحية

- سيكون بإمكان الأمريكيين من أصل هندي والسكان الأصليين لولاية ألاسكا المسجلين في البرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء طلب خدمات علاج اضطرابات تعاطي المخدرات من أي مقدم خدمات مسجل مع البرنامج الحكومي لعلاج الفقراء بصفته مقدم خدمات مقابل رسوم.
- وفق برنامج الخدمة مقابل رسوم، لا تتطلب الخدمات منظمة صحة سلوكية أو ترخيص من الولاية. ويجب على مقدمي خدمات علاج اضطرابات تعاطي المخدرات أن يستمروا في تلبية كافة المتطلبات الخاصة برخصتهم الصادرة من الولاية أو الشهادة حتى يحافظوا على مكانتهم بصفتهم مقدمي خدمات مقابل رسوم.
- بالنسبة لخدمات علاج اضطرابات تعاطي المخدرات فقط، إن أثبت هويتك على أنك أمريكي من أصل هندي أو أحد السكان الأصليين بولاية ألاسكا عند تقديمك على البرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء أو تجديد التقديم عليه، ستتواصل مباشرة مع الهيئات العلاجية لطلب خدمات. وستجد قائمة بالهيئات العلاجية عبر هذا الرابط: [www.dshs.wa.gov/bha/services-american-indians-and-alaska-natives](http://www.dshs.wa.gov/bha/services-american-indians-and-alaska-natives).

هناك استثناء وحيد للسكان المؤهلين لأن يندرجوا في البرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء بالمنطقة الجنوبية الغربية (قطاعي كلارك وسكامانيا):

- في المنطقة الجنوبية الغربية، سيحصل الأمريكيون من أصل هندي وسكان ألاسكا الأصليين المؤهلين لأن يندرجوا في البرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء، على خدمة علاج اضطرابات تعاطي المخدرات من خلال مؤسسات إدارة الرعاية الصحية بموجب التعاقد مع هيئة الرعاية الصحية.

### بالنسبة للخدمات التي تديرها أي منظمة صحية سلوكية، يشرح هذا الكتيب:

- كيفية الحصول على خدمات صحية سلوكية وما عليك فعله عند وجود حالة طارئة.
- الخدمات الصحية السلوكية المتوفرة من إدارة الخدمات الاجتماعية والصحية الخاصة بالولاية - قسم الصحة السلوكية والشفاء.
- خدمات صحة عقلية أخرى
- حقوقك وواجباتك
- كيف يمكنك أنت وأسرته أن تشارك في مساعدتنا على تقديم خدمات أفضل.
- معلومات حيال الرعاية الصحية
- ما عليك فعله إن لم تكن راضيا عن الخدمة و
- معلومات هامة أخرى تحتاج إلى معرفتها.

لمزيد من المعلومات عن خدمات الصحة السلوكية الممولة من القطاع العام، راجع القانون المعدل لولاية واشنطن الأبواب A.70.96 و 71.05 و 71.24 و 71.34 عبر الرابط: <http://apps.leg.wa.gov/rcw/>

لمزيد من المعلومات عن نظام الصحة السلوكية الخاص بإدارة الصحة السلوكية والشفاء والخدمات الخاصة بالمسجلين في البرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء، يرجى زيارة <https://www.dshs.wa.gov/bha/division-behavioral-health-and-recovery>

لطلب نسخة مطبوعة من كتيب المنافع هذا، تواصل مع منظمة الصحة السلوكية الخاصة بك والمسجلة بالصفحة 3

## جدول المحتويات

2	أرقام التليفونات والمصادر الهامة.....
3	معلومات عن الخدمات.....
6	ما هي الخدمات المتاحة؟.....
9	حقوق الأطفال في الوقاية المبكرة والفحص والتشخيص والعلاج.....
10	حقوق الشخص الذي يتلقى خدمات صحة سلوكية وفقا للبرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء.....
12	التوجيهات المسبقة للصحة العقلية.....
13	الشكاوي والمظالم.....
17	تعريفات.....

## أرقام التليفونات والمصادر الهامة

### أرقام الطوارئ

- في حالة تعرضت لحالة طارئة تهدد حياتك: اتصل بـ 911 أو اذهب إلى أقرب مستشفى توفر غرفة لحالات الطوارئ. لا تحتاج إلى ترخيص لخدمات الطوارئ.
- للحصول على دعم عند حالات الطوارئ والمتوفر 24 ساعة وإحالات لعلاج اضطرابات تعاطي المخدرات، وخدمات علاج إدمان القمار والصحة العقلية، اتصل بالخط الساخن الخاص بواشنطن المجاني للعلاج في سرية: 1-866-789-1511 أو خدمة ضعاف السمع على الرقم 1-206-461-3219 أو قم بزيارتهم عبر الإنترنت على: [www.waRecoveryHelpLine.org](http://www.waRecoveryHelpLine.org)
- للعثور على أرقام تليفونات حالات الطوارئ في منطقتك المحلية عليك بزيارة: <https://www.dshs.wa.gov/bha/division-behavioral-health-and-recovery/state-mental-health-crisis-lines>

### قسم الصحة السلوكية والشفاء الخاص بولاية واشنطن

- للحصول على معلومات عن خدمات الصحة السلوكية ومن يمكنك التواصل معه (لكافة المقاطعات باستثناء مقاطعتي كلارك وسكامانيا)
- احصل على كتيب المنافع الخاص بالصحة السلوكية والمتوفر بلغات عدة عبر: <https://www.dshs.wa.gov/bha/division-behavioral-health-and-recovery/behavioral-health-benefits-book>
- للعثور على الخدمات بمنطقتك اطلع على: [www.dshs.wa.gov/BHOcontacts](http://www.dshs.wa.gov/BHOcontacts)
- للحصول على مزيد من المعلومات حيال الخدمات الممولة من الدولة: اتصل بـ 1-360-725-37 أو 1-800-446-0259 أو قم بزيارة: [www.dshs.wa.gov/bha/division-behavioral-health-and-recovery](http://www.dshs.wa.gov/bha/division-behavioral-health-and-recovery)

### هيئة الرعاية الصحية الخاصة بولاية واشنطن (HCA)

- للحصول على معلومات عن الرعاية الصحية الممولة من القطاع العام، وبرامج الصحة المنظمة ومنافع أخرى خاصة بالصحة العقلية ومعلومات عن وسائل المواصلات: 1-800-562-3022 أو اتصل بالرقم 1-800-848-5429 الخاص فقط بجهاز التواصل عن بعد للصم/ لضعاف السمع أو 711 (لأولئك الذين يستخدمون سماعات أو معدات التخاطب). بإمكانك أيضًا أن ترسل رسالة بريدية إلى: [ASKMEDICAID@hca.wa.gov](mailto:ASKMEDICAID@hca.wa.gov) أو قم بزيارة: [www.hca.wa.gov/medicaid](http://www.hca.wa.gov/medicaid)

### إدارة الدعم طويل الأمد الخاص بولاية واشنطن (ALTA)

- للحصول على معلومات حيال خدمات الصحة السلوكية كجزء من خدمة رعاية صحية طويلة الأمد: اتصل بـ 1-800-422-3263. وللشكاوي/ للتحقيقات اتصل بـ 1-800-562-6028 [www.dshs.wa.gov/altsa](http://www.dshs.wa.gov/altsa)

### مكتب جلسات الاستماع الإدارية الخاص بولاية واشنطن

- 1-800-583-8271 أو موقع [www.oah.wa.gov](http://www.oah.wa.gov) PO Box 42489, Olympia 98504
- مكتب الولايات المتحدة للحقوق المدنية [www.hhs.gov/ocr](http://www.hhs.gov/ocr)

## معلومات عن الخدمات

### من المؤهل للحصول على خدمات صحية سلوكية؟

يستطيع الأشخاص المندرجين في البرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء أن يحصلوا على خدمات صحية سلوكية ضرورية بدون أي تكاليف.



إننا نتعاقد مع وكالات المجتمع لتوفير خدمات صحية سلوكية. لكي تكون مؤهلاً للحصول على الخدمة، يجب أن تكون تعاني من مرض مندرج في برنامجنا، ويجب أن يكون العلاج ضروري من الناحية الطبية. وهذا ما يسمى بإمكانية الوصول إلى معايير الرعاية الصحية. ولكل من خدمات علاج الصحة العقلية أو علاج اضطرابات تعاطي المخدرات معايير مختلفة لتحديد الضرورة العلاجية.

### من يوفر الخدمات الواردة بهذا الكتيب؟

تدير إدارة الخدمات الاجتماعية والصحية نظام الصحة السلوكية الممول من القطاع العام الخاص بواشنطن والتعاقدات مع منظمات الصحة السلوكية لتوفير خدمات صحة سلوكية. تغطي كل منظمة صحة سلوكية مقاطعة واحدة أو مقاطعتين. يعد كل سكان الولاية مسجلين في إحدى منظمات الصحة السلوكية عدا سكان مقاطعتي كلارك وسكامانيا المؤهلين للحصول على برنامج الرعاية الصحية للفقراء.

### من أتواصل للحصول على خدمات صحية سلوكية؟

إن كنت تظن أنك بحاجة إلى خدمات صحية سلوكية، اتصل بمنظمة الصحة السلوكية الخاصة بك أو اذهب إلى أو اتصل بوكالة مدرجة بالبرنامج ضمن مجتمعك حتى تحدد موعداً للتقييم أو لتشخيص المرض. يستخدم هذا الأسلوب لتحديد الخدمات التي قد تحتاج إليها. وستتلقى أيضاً معلومات حول الصحة السلوكية وحول التقديم للحصول على الخدمات. وعند الطلب، سوف يتم توفير ذلك بلغات أخرى غير الإنجليزية.

باستثناء خدمات الطوارئ، يجب أن تكون معظم الخدمات الصحية السلوكية مصرحة من منظمة الصحة السلوكية الخاصة بمنطقتك. عليك أن تذهب إلى وكالة متعاقدة مع منظمة الصحة السلوكية لتلقي الخدمات ذات الصلة.

للتثور على منظمة الصحة السلوكية بمنطقتك، قم بزيارة:  
[www.dshs.wa.gov/BHOcontacts](http://www.dshs.wa.gov/BHOcontacts)

## ماذا يحدث في تقييم أو تشخيص المرض؟

سوف يجتمع معك مهني صحة سلوكية لاكتشاف العلاج الذي تحتاجه ولتحديد ما إذا كانت حالتك تتوافق مع المستوى الذي تستحق به تلقي الخدمات من خلال منظمة الصحة السلوكية. قد يتطلب ذلك الأمر أكثر من زيارة. سيتحدث معك مهني الصحة السلوكية عن نقاط القوة لديك واحتياجاتك. وسوف يطرح أسئلة عن أهدافك. وقد يتحدث معك عن تاريخك وثقافتك، وسيسأل عن الصحة العقلية ومشاكل تعاطي المخدرات والمشاكل الطبية الأخرى وغيرها من الأسئلة عن حياتك.

وعقب هذا الاجتماع، إن اتفق معك على أن هذه الخدمات سوف تساعد على تحسين حالتك المرضية أو تساعد في أن تبقى حالتك المرضية مستقرة أو تحافظ على درجتها فلا تزداد سوءاً، حينها سيقتراح على منظمة الصحة السلوكية أنك بحاجة لتلقي الخدمات. وفي حالة وافقت منظمة الصحة السلوكية، عندها ستكون مؤهلاً للحصول على الخدمات. في حالة لم توافق على هذا الاقتراح، يرجى مراجعة حقوقك الواردة بالصفحة 9.

## ما هي خدمات الرعاية الصحية العقلية الأخرى التي يوفرها البرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء؟

إن لم يكن لك حق في الحصول على معايير الرعاية الصحية الخاصة بخدمات منظمة الصحة السلوكية، لكنك بحاجة لرعاية صحية عقلية، فقد تكون مؤهلاً للحصول على خدمات أقل كثافة تقدمها لك هيئة الرعاية الصحية (HCA). تواصل مباشرة مع برنامج الرعاية المنظم الخاص بك والتابع للبرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء لطلب خدمات صحية عقلية.

في حالة لم تكن مسجلاً في برنامج الرعاية المنظم التابع للبرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء، اتصل بـ 1-800-562-3022 للتواصل مع موفر الخدمة الصحية العقلية الذي يقبل المرضى على أساس توفير خدمة مقابل رسوم، أو قم بزيارة:

<http://www.hca.wa.gov/medicaid/Pages/index.aspx>

## هل سيكون عليّ أن أدفع لتلقي أي خدمة؟

ربما سيكون عليك أن تدفع مقابل الخدمات إن ذهبت إلى مقدم خدمات صحية سلوكية غير متعاقد مع منظمة الصحة السلوكية. وكذا في حالة طلبك لخدمة ما غير مدرجة ضمن البرنامج، أو غير ضرورية من الناحية العلاجية، فرمما سيكون عليك أن تدفع. إن كنت لست على يقين بشأن مقدم الخدمة أو الخدمة ذاتها، يرجى مراجعة ذلك مع منظمة الصحة السلوكية الخاصة بك.

## ماذا لو حصلت على فاتورة؟

لن تحصل على فاتورة بالخدمات المدرجة ضمن البرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء إلا إذا حصلت على خدمات غير مرخصة أو في حالة ذهابك إلى مقدم خدمات غير مرخص.

في حالة مطالبة بدفع فاتورة، عليك بالتواصل على المكتب الذي أصدر الفاتورة التابع للوكالة التي أرسلت لك الفاتورة. وأخبرهم أنك مسجل ضمن البرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء واطلب منهم تفسيراً لإرسالهم تلك الفاتورة.

أما إن لم يعمل ذلك على حل المشكلة، فإمكانك التواصل مع مقدم الرعاية الصحية السلوكية، أو منظمة الصحة السلوكية الخاصة بك أو المحقق في المشاكل للحصول على مزيد من المساعدة.

## من هو محقق المشاكل؟

محقق المشاكل هو الشخص الذي تعينه منظمة الصحة السلوكية لمساعدتك في أي صعوبات تواجهك مع الخدمات المقدمة لك أو عند حصولك على الخدمات. سيعمل محقق المشاكل معك ومع منظمة الصحة السلوكية على حل الشكاوى والمظالم وسيعمل على الإنصات العادل. بإمكان محقق المشاكل مساعدة الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات صحية سلوكية. معلومات التواصل الخاصة بمحقق المشاكل في منطقة الخدمة الخاصة بك مدرجة في قائمة التواصل الخاصة بمنظمة الصحة السلوكية:  
[www.dshs.wa.gov/BHOcontacts](http://www.dshs.wa.gov/BHOcontacts) بإمكانك أيضًا الاتصال على الرقم: 1-800-446-0259 هذه الخدمة مجانية.

## ماذا لو احتجت إلى وسيلة مواصلة للوصول للرعاية الطبية؟

في حالات عدة سيدفع البرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء مقابل وسيلة المواصلة التي توصلك إلى موعذك الخاص بتلقي خدمة صحية. إن احتجت إلى مساعدة في العثور على وسيلة مواصلة، اتصل بالرقم 1-800-562-3022 أو تواصل مع منظمة الصحة السلوكية الخاصة بك.

## كيف بإمكانني الحصول على رعاية في حالة طارئة؟

تعد خدمات طوارئ الرعاية الصحية السلوكية متاحة لمساعدتك في حالة واجهتك مشكلة صحة سلوكية مفاجئة أو عويصة تتطلب علاجًا فوريًا. وفي حالة ظنك أنك تواجه حالة طارئة، اتصل بـ 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ. لست بحاجة إلى الخضوع لتشخيص أو تقييم للمرض لتلقي تلك الخدمات، وليس عليك تكبد أي تكاليف.

## ماذا لو احتجت أن احتجز في مستشفى لتلقي رعاية صحية عقلية؟

إن كنت تظن أنك قد تحتاج إلى دخول مستشفى للحصول على علاج صحة عقلية، تواصل مع مقدم الرعاية الصحية السلوكية الخاص بك أو اتصل بخط الطوارئ على الفور أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ. يعد العلاج بالمستشفى خدمة مدرجة ضمن البرنامج ومتوفرة للمسجلين في البرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء. ومع ذلك، يجب أن يكون العلاج معتمد مسبقًا من منظمة الصحة السلوكية أو يمكن أن ترسل لك فاتورة عن الخدمات. في حالة تلقيت رعاية بمستشفى ما، فإنك ستلتقي خدمات عقب خروجك من المستشفى حتى تساعدك في أن تتجنب حدوث أزمة أخرى وللمساعدة في شفائك.



## ما هي الخدمات المتاحة؟

ستقوم أنت ومقدم الرعاية الصحية السلوكية ومن تود دعوتهم، بوضع برنامج خاص بك وحدك. ستكون "خدمتك الخاصة/ برنامجك العلاجي" بحسب شخصيتك و أسرتك ونقاط القوة بمجتمعك وسوف يأخذ في الاعتبار عمرك وثقافتك ومعتقداتك.

ها هي قائمة بأنواع الخدمات التي يحق لك الحصول عليها إن كانوا جزءا من البرنامج الخاص بك:

### اضطرابات تعاطي المخدرات

- التقييم - مقابلة شخصية يجريها مقدم خدمة صحية لتحديد الخدمات التي تحتاجها
- تدخل بسيط و إحالة للعلاج - الوقت محدود، حتى تقلل من مشكلة تعاطي المخدرات
- إدارة السحوبات (التخلص من السموم) - تساعد على تقليل استخدامك للكحول أو غيره من المخدرات بمرور الوقت، حتى يكون الوضع آمنا لأن تتوقف عن استخدامها (علاج قائم على المستشفى مندرج في المنافع الطبية)
- علاج مريض غير مقيم بالمستشفى - فرد وجماعة يعطون المشورة في جلسات بمجتمعك.
- علاج مكثف لمريض غير مقيم بالمستشفى - اجتماعات أكثر لفرد مع جماعة.
- العلاج داخل المؤسسات الإيوائية - برنامج شامل للاستشارة الفردية والاستشارة الجماعية والتعليم يقدم في منشأة خاضعة للإشراف لمدة 24 ساعة في اليوم.
- خدمات علاجية باستبدال الأفيون - تشخيص وعلاج المريض غير القائم بالمستشفى لإدمانه الأفيون. يشمل ذلك العلاج المعتمد والاسترشاد.
- إدارة الحالة - تساعد في إيجاد خدمات طبية واجتماعية وتعليمية وغيرها من الخدمات.

### الصحة العقلية

- تشخيص المرض - يحدد احتياجاتك وأهدافك ويساعدك ويساعد مقدم الرعاية الصحية العقلية الخاص بك لتحديد برنامج علاجي.
- خدمات الطوارئ - خدمات على مدار 24 ساعة للمساعدة على استقرارك في أفضل موقع يلي احتياجاتك. لست بحاجة لأن تخضع لتشخيص للمرض قبل هذه الخدمة.
- خدمات علاج فردي - نشاط استرشادي أو غيره من الأنشطة المصممة لتبلي أهداف برنامج الخدمة الخاص بك.

- إدارة طبية - مجموعة من ممارسي مهنة الطب الحاصلين على تصريح يتحدثون معك عن الآثار الجانبية.
- المتابعة الطبية - خدمات لفحص مدى تقدم ونجاعة علاجك ولمساعدتك على تناوله بالطريقة الصحيحة.
- خدمات علاجية جماعية - استشارة مع آخرين لديهم صعوبات مشابهة.
- دعم زميل - يساعد ويدعم في تصفح نظام الصحة العقلية العام و في تحقيق أهدافك للشفاء ويوفره شخص متدرب قد تعافى من مرض عقلي.
- تدخل بسيط وعلاج - استشارة لمدة قصيرة تركز على مشكلة معينة.
- علاج أسري - استشارة تعتمد على الأسرة للمساعدة في بناء علاقات أقوى وحل المشاكل.
- علاج مكثف جدا - خدمات يوفرها فريق من موفري خدمة رعاية صحية عقلية لمساعدتك على تحقيق أهدافك في برنامجك الفردي.
- تربية نفسية علاجية - التعليم عن حالات الصحة العقلية، والخيارات العلاجية و الأدوية والشفاء، يشمل ذلك الدعم أو خدمات الدعم.
- دعم يومي - برنامج مكثف لتعليم ومساعدة المريض في اكتساب مهارات حياتية مستقلة.
- التقييم والعلاج/ العلاج بدخول المستشفى - رعاية طبية طارئة لازمة لمريض مقيم بمستشفى. لست بحاجة لتشخيص المرض قبل الحصول على هذه الخدمة.
- خدمات الاستقرار - توفر في منزلك أو ما شابهه للمساعدة على تجنب الإقامة بمستشفى. لست بحاجة لتشخيص المرض قبل الحصول على هذه الخدمة.
- إدارة حالة إعادة تأهيل - تنسيق بين خدمات علاج صحية عقلية داخل وخارج مستشفى. قد يكون هذا جزءاً من تشخيصك.
- خدمات سكنية - خدمات توفر بالمكان الذي تعيش فيه إن كنت تعيش وسط جماعة.
- تقييمات لأشخاص لهم حالة خاصة - مساعدة في البرنامج العلاجي يقدمها متخصص يتعامل مع الأطفال والبالغين و الأشخاص ذوي الخلفيات الثقافية المتعددة.
- تقييم نفسي - الاختبار يساعد في التشخيص والتقييم والخطة العلاجية.

## هل بإمكانني أن أختار موفر الرعاية الصحية السلوكية الخاص بي؟

بإمكانك أن تختار موفر رعاية سلوكية داخل نطاق منظمة الصحة السلوكية الخاصة بمنطقتك. سوف توفر لك منظمة الصحة السلوكية قائمة بموفري الخدمات بمنطقتك مع أسمائهم وعناوينهم وأرقام هواتفهم وأي لغة يتحدثون بها غير الإنجليزية. إن لم تختَر مقدم خدمة، سيتم اختيار أحدهم لك. ولك الحق في تغيير مقدمي الخدمات في أي وقت.

## كيف بإمكانني العثور على فريق دعم شفاء؟

اتصل بخط مساعدة الشفاء الخاص بولاية واشنطن مجاناً والإحالات في سرية على الرقم:  
1-866-789-1511

## كيف بإمكانني الحصول على رعاية صحية تابعة للبرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء؟

في حالة لم يكن لديك موفر خدمات رعاية أساسي، يمكنك أن تذهب إلى:  
<http://www.hca.wa.gov/medicaid/Pages/index.aspx> أو اتصل بـ  
1-800-562-3022 للحصول على مساعدة في اختيار شخص بمنطقتك. يمكن أيضاً لموفر الخدمات الصحية السلوكية مساعدتك في ذلك الأمر.

تأكد من أن تأخذ بطاقتك الطبية معك إلى موعدك الطبي لفحص منافعك.

بالنسبة للأطفال من سن حديثي الولادة وحتى سن 21 سنة، يتوفر لهم فحص باكر ودوري وفحوصات تشخيص وعلاج صحي. بإمكان الفحص الصحي تحديد الاحتياجات الصحية الأخرى التي قد يحتاجها أطفالك. ويمكن للطبيب بعد ذلك أن يحيله إلى مستشفى لمتابعة حالته.



## فحص باكر ودوري وتشخيص وعلاج (EPSDT) للأطفال

ماذا يقصد بالفحص الباكر والدوري وتشخيص وعلاج (EPSDT) للأطفال؟

يعد الفحص باكر والدوري والتشخيص والعلاج برنامجًا علاجيًا للأطفال من سن الولادة وحتى سن 21 سنة والمدرجين في البرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء، يشمل ذلك الأبناء بالتبني، ويوفر هذا البرنامج علاقات لخدمات أخرى. ووفقًا لبرنامج الفحص الباكر والدوري والتشخيص والعلاج، بإمكان الأطفال الحصول على متابعة صحية معتادة. ففي حالة احتاج طفلك للحصول على رعاية صحية لمشكلة ما يتم اكتشافها أثناء الفحص، سيدفع البرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء أيضًا مقابل رعاية المتابعة الطبية الضرورية. وخلال هذا البرنامج قد يتم تأجيل الزيارات الطبية من أجل تقييم الصحة السلوكي إما في منظمة الصحة السلوكية أو كجزء من البرنامج الصحي الخاص بطفلك. ستحصل على تشخيص للمرض أو تقييم بمنظمة الصحة السلوكية.

### متى ينبغي أن يحصل الأطفال على فحص؟

ينبغي أن يتلقى الأطفال فحصهم الصحي الأول فور حصولك على بطاقة الخدمات الخاصة بك. وعقب الفحص الأول:

- بالنسبة للأشخاص تحت سن الثانية، استشر موفر الرعاية الأساسي عن عدد المرات التي تحصل فيها على فحص.
  - الأطفال الذين يناهز عمرهم من سنتين وحتى السادسة ينبغي أن يحصلوا على الفحص مرة في السنة.
  - الأطفال الذين يناهز عمرهم من سبع وحتى 20 سنة ينبغي أن يحصلوا على الفحص مرة كل سنتين.
  - يمكن أن تتم الإحالة لتقييم الصحة السلوكي خلال أيًا من تلك الزيارات. وفور أن يرى طفلك مهني صحة سلوكية، سيعمل مع موفر الصحة الأساسي الخاص بك طبق برنامج رعاية صحية متكامل.
- سوف يشتمل البرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء على بعض الفحص للأسنان و العين بموجب برنامج الفحص باكر والدوري والتشخيص والعلاج.

### ماذا إن احتجت أنا أو طفلي إلى طبيب أسنان؟

تتوفر خدمة محدودة لعلاج الأسنان للمسجلين ضمن البرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء. للعثور على طبيب أسنان، اتصل بالمجتمع المحلي لطب الأسنان بمنطقتك. ستكون الخدمة مدرجة في الصفحات الصفراء تحت قسم "الإحالة لعلاج الأسنان" أو اتصل على 1-800-562-3022.

## ما هي حقوقي بصفتي شخص أتلقى خدمات رعاية صحية سلوكية ممولة من القطاع العام بالمجتمع؟

لك الحق في أن:

- تتلقى المعلومات والخدمات التي تطلبها والمندرجة تحت البرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء
- تتم معالجتك باحترام وكرامة وخصوصية
- تساعد في صنع قرارات حول الرعاية المقدمة لك، بما في ذلك الحق في رفض العلاج
- تتحرر من الحجز أو الحبس
- تتلقى نسخة من حقوق المريض الذي يحصل على رعاية صحية سلوكية
- تتلقى نسخة من سجلاتك الطبية واطلب أن يتم تعديلهم أو تصحيحهم
- تتلقى معلومات عن منافع الصحة السلوكية المتوفرة
- ترفع شكوى أو طعن أو اطلب جلسة استماع إدارية إن لم تكن راضيًا
- تتلقى قائمة بأرقام الهواتف للطوارئ
- تغير موفري الخدمات أو مديري الحالة الخاصين بك في أي وقت وتلقي الخدمات الخاصة بمحقق الشكاوي عن طريق رفع شكوى أو طعن أو طلب جلسة استماع عادلة
- تتلقى خدمات في مكان ليس به عائق (يمكن الوصول إليه)
- تتلقى الاسم والعنوان ورقم الهاتف وأي لغات متوفرة غير الإنجليزية التي يتحدث بها مقدمي الخدمات بمنظمة الصحة السلوكية الخاصة بك سنويًا أو عند طلبك
- تتلقى المبلغ ومدى الخدمات التي تريد
- تتلقى إخطار كتابي عما سيتم إجراؤه من منظمة الصحة السلوكية في حالة تم رفض الخدمة أو كانت محدودة أو تم تقليلها أو إرجاءها أو إلغائها أو في حالة عدم موافقتك على البرنامج
- تتلقى معلومات عن بنية منظمة الصحة السلوكية وعملياتها
- تتلقى خدمات طارئة أو عاجلة
- تتلقى خدمات ما بعد الاستقرار بعد أن تتلقى رعاية طارئة أو خدمات طوارئ تنتهي بنقلك للمستشفى

- تتلقى خدمات تناسب سنك وثقافتك
- يتم تزويدك بمتروجم فوري معتمد وممواد مترجمة دون فرض أي تكلفة عليك
- تتلقى المعلومات التي تطلبها وتتلقى مساعدة باللغة أو الصيغة التي تختار
- تتوفر لك خيارات علاجية وبدائله الموضحة لك هنا
- أن ترفض أي علاج مقترح
- تتلقى الرعاية الصحية التي لا تتميز بالترفقة ضدك (مثل التفرقة بسبب العمر، أو العرق، أو نوع المرض)
- ألا تتعرض لأي استغلال جنسي أو أي تحرش
- تتلقى شرح لكافة الأدوية الموصوفة والآثار الجانبية المحتملة
- تقوم بتوجيهات مسبقة عن الصحة العقلية تنص علي اختياراتك وما تفضله فيما يتعلق بالرعاية الصحية العقلية
- تتلقى معلومات عن التوجيهات الطبية المسبقة
- تتلقى خدمات الجودة التي تعد ضرورية من الناحية الطبية
- تتلقى رأي ثان من متخصص الصحة العقلية الذي يعمل بمنظمة الصحة السلوكية بمنطقتك، إن اختلفت مع مقدم الرعاية الصحية الخاص بك
- تختار مقدمًا صحيًا لك ولطفلك (إذا كان عمر طفلك أقل من 13 عامًا)
- تطلب وتتلقى نسخة من السجلات الصحية الخاصة بك. وسيتم إخبارك بتكلفة النسخة

يمكنك أيضًا التواصل مع مكتب الحقوق المدنية علي <http://www.hhs.gov/ocr>

أو قم بزيارة موقع

<http://apps.leg.wa.gov/wac/default.aspx?cite=388-877A-0460>

## هل يوجد مسوحات تقيس مدى رضا الأعضاء؟

على الأقل مرة سنويًا، سيتم إرسال مسح تطوعي للوقوف على شعورك أو شعور أسرتك بشأن الخدمات التي تلقيتها. وإذا تم التواصل معك، يرجى أخذ الوقت الكافي للرد. فصوتك هو الوسيلة الأفضل لتحسين جودة الرعاية التي تتلقاها. وأي معلومات ستمدنا بها ستكون سرية.

## التوجيهات المسبقة للصحة العقلية

### ما هي التوجيهات المسبقة للصحة العقلية؟

تكون التوجيهات المسبقة للصحة العقلية مكتوبة في مستند يوضح ما تريد حدوثه في وقت الأزمات أو الصعوبات الخطيرة، مثل الدخول للمستشفيات. كما يوضح هذا المستند للآخرين العلاج الذي تريد تلقيه والذي لا تريده. كما يمكنه أيضاً تعريف هوية الشخص الذي قمت باختياره لاتخاذ قرارات نيابة عنك.

إذا كان لديك توجيهات مسبقة لرعاية الصحة الجسدية، فينبغي عليك أن تشاركها مع مقدم الرعاية الصحية العقلية الخاص بك للتعرف علي رغباتك.

### كيف لي أن أكمل توجيهات الصحة العقلية المسبقة؟

يمكنك الحصول علي نسخة من نموذج التوجيهات المسبقة ومزيداً من المعلومات حول كيفية إكمالها علي <https://www.dshs.wa.gov/bha/division-behavioral-health-and-recovery/mental-health-services-and-information>

تحت بند المعلومات الخاصة بالعملاء والأسر، أو اتصل بمكتب شركات المستهلك علي رقم 1-800-446-0259. كما يمكن لمنظمة الصحة السلوكية أو لمقدم رعاية الصحة السلوكية، أو لمحقق الشكاوى الخاص بك أن يساعدوك في إكمال النموذج.



## المظالم والشكاوي

ماذا يمكنني أن أفعل إذا لم أكن راضيًا عن الخدمات؟

إذا لم تكن راضيًا عن الخدمات التي تتلقاها، يمكنك إخبار منظمة الصحة السلوكية أو مقدم الرعاية الصحية السلوكية في المكان الذي تتلقى فيه الخدمات. وإن لم يساعدك هذا فيمكنك:

- التواصل مع خدمات أمناء المظالم لمساعدتك في مظلمتك. وسيساعدونك في رفع مظلمتك مع منظمة الصحة السلوكية
- ارفع شكواك إن تسلمت إخطار كتابي عن نية الإجراء الذي ستتخذه منظمة الصحة السلوكية، أ/أو
- اطلب جلسة استماع إدارية (والتي تعرف أيضًا بـجلسة استماع العدل) إذا لم يتم حل مظلمتك أو شكواك على نحو يرضيك

من يمكنه أن يساعدني في حل المظالم والشكاوي أو جلسات الاستماع الإدارية (جلسات العدل)

يمكن لمحقق الشكاوي، أو منظمة الصحة السلوكية، أو مقدم الصحة السلوكية في المكان الذي تتلقى فيه الخدمات، أو أي شخص آخر من اختيارك أن يساعدك في حل المشاكل التي تتعلق بخدمات الصحة السلوكية. وسيتم توفير مترجمين إذا لزم الأمر.

كيف يمكنني أن أرفع مظلمتي؟

فيما يلي خطوات عملية لتقديم المظلمة:

**1.** يمكنك رفع مظلمتك شخصيًا، أو من خلال الهاتف، أو عن طريق كتابة طلب، أو من خلال مقدم الصحة السلوكية حيث تتلقى خدماتك. كما يمكنك التواصل مع محقق الشكاوي الخاصين بمنظمة الصحة السلوكية الخاصة بك للمساعدة. كما يمكنك أيضًا رفع مظلمتك لمنظمة الصحة السلوكية في منطقة خدماتك. وإذا رفعت مظلمتك كتابيًا، فينبغي عليك أن ترفقها بما يلي:

- اسمك
- كيف يمكننا أن نصل إليك
- المشكلة التي تواجهك
- ما تفضل حدوثه، إذا كنت علي دراية
- توقيعك وتاريخ التوقيع

**2.** عندما يتسلم المقدم أو منظمة الصحة السلوكية مظلمتك، سوف يقومون بإعلامك كتابيًا في غضون خمسة أيام عمل أن مظلمتك قد تم تسلمها.

3. سيتم عرض مظلمتك على أناس غير متورطين في القضية أو (القضايا) من قبل. وإذا كانت مظلمتك تتعلق بعلاج الصحة السلوكية، فسيكون هناك محترف مؤهل في مجال رعاية الصحة السلوكية كجزء من أجزاء عملية المراجعة.
4. وستسلم خطابًا من الوكالة في غضون 90 يومًا من تاريخ القرار.
5. وإذا رفعت مظلمتك للمقدم، وتم إنكارها، فيمكنك رفعها بعد ذلك إلى منظمة الصحة السلوكية الخاصة بك. وسيتم تنفيذ رفض قرار العلاج من قِبَل مقدمك الصحي بعد تقدمك بطلب لمنظمة الصحة السلوكية.
6. وستقوم منظمة الصحة السلوكية بإعلامك أن مظلمتك قد تم تسلمها في غضون خمسة أيام عمل.
7. وستقوم منظمة الصحة السلوكية باستعراض كل من مظلمتك وقرار المقدم وسيقومون بإرسال خطاب لك بقرارهم في خلال 90 يومًا.
8. وإذا لم تتلق خطابًا في خلال الإطار الزمني المحدد، أو إذا تم الخلاف بينك وبين منظمة الصحة السلوكية، فيمكنك أن تقدم طلبًا للجلسة الإدارية (جلسة العدل).

### ما هي الدعوي؟

إذا تقدمت بطلب خدمات من خلال منظمة الصحة السلوكية في منطقتك، ورفضت قرار العلاج المقدم من قبل مقدمك، فسيتحول هذا الطلب إلى دعوي عقب تقدمك بالطلب إلى منظمة الصحة السلوكية الخاصة بك. وتكون الدعوي عبارة عن:

1. رفض خدمة المعونة الطبية المطلوبة والمشمولة، سواء كان هذا الرفض كليًا أو جزئيًا. ويتحول رفض المعونات الطبية المطلوبة فقط إذا اتصلت بمنظمة الصحة السلوكية وطلبت التعامل مع هذا الرفض علي إنه دعوي.
2. لا يتم تقليل، أو إيقاف أو إنهاء الخدمة المعتمدة مسبقًا إلا من قبل منظمة الصحة السلوكية. وفي حالة ما إذا قام مقدمك بتغيير كم أو نوع الخدمات التي تتلقاها بطريقة لا توافق عليها، فيإمكانك الاتصال بمنظمة الصحة السلوكية لطلب التعامل مع هذا علي أنه دعوي.
3. فشل منظمة الصحة السلوكية أو المقدم في توفير الخدمات في الوقت المحدد.
4. فشل منظمة الصحة السلوكية للتعامل في غضون الإطار الزمني المنصوص عليه في القواعد.

### ما هو إعلان نية الإجراء؟

وسيحوي أي خطاب من منظمة الصحة السلوكية الخاصة بك يفيد رفض، أو تعليق، أو تقليل، أو إنهاء خدمات الصحة السلوكية للمعونات الطبية الخاصة بك علي ما يلي:

- توضيح السبب وراء إرسال هذا الخطاب.
- سبب الدعوي.
- حقك في الطعن أو جلسة عدل إدارية.
- حقك في وجود رأي ثان.

## كيف يمكنني تقديم طعن؟

إذا تسلمت إعلان نية الإجراء من منظمة الصحة السلوكية، ولم تكن راضيًا عن الدعوى، وفيما يلي الإجراءات التي يمكنك إتباعها، وعملية منظمة الصحة السلوكية للرد:

**1.** ويمكن إخبار منظمة الصحة السلوكية شخصيًا، أو عبر الهاتف، أو كتابيًا أنك ستقدم طعنًا. ويجب أن تطلب الطعن في غضون 90 يومًا من تاريخ الإخطار. ويكون طعنك ملحقًا بما يلي:

- اسمك و
- كيفية الوصول إليك و
- السبب وراء رفضك لإعلان نية الدعوي و
- توقيعك وتاريخ التوقيع.

**2.** وفي حالة ما إذا كان إعلان نية الإجراء الخاص بك يتضمن رفض للخدمات بعد تقييم المرض، فسيشتمل الإخطار علي ما يلي:

- حقل في أن يكون لديك رأي ثان وكيفية امتلاك واحدًا و
- معلومات بشأن الخدمات الأخرى المتاحة من خلال مؤسسة المستشفيات في أمريكا أو في المجتمع الذي تقطن فيه و
- وحقك في طلب جلسة استماع إدارية عادلة إذا كنت ترفض هذا الإنكار.

**3.** وإذا كان إعلان نية الإجراء يتعلق بالخدمات التي تتلقاها، فيمكنك أن تطلب استمرار هذه الخدمات حتى يتم القرار بشأن الطعن الذي قدمته. و إذا كنت ترغب في استمرار التمتع بالمنافع فعليك أن تراعي الشروط الآتية:

- يجب عليك أن تطلب مواصلة تلقي المنافع في غضون 10 أيام من تاريخ إصدار إعلان نية الإجراء.
- وستستمر المنافع للمدة الأصلية التي تم اعتمادها قبل الإخطار.
- ولك أن تدفع للخدمات المستمرة إذا تم رفض الطعن الذي قدمته.

**4.** وستقوم رعاية الصحة السلوكية بإعلامك أنهم قد تلقوا طعنك في غضون خمسة أيام عمل.

**5.** كما يمكنك أن تلحق بعملية الطعن ما يلي:

- ممثلك القانوني، أو محققي الشكاوي، أو محام آخر، أو أي شخص تشعر بأنه سيساعدك في الطعن الذي ستقدمه.
- كما يمكنك تقديم أي دليل تشعر أنه سيساعدك.
- النظر إلي ملف القضية، بما في ذلك السجلات الطبية، وأي وثائق أو سجلات أخرى تعتبر جزءًا من العملية

**6.** وستتخذ منظمة الصحة السلوكية قرارًا في خلال 45 يومًا ميلاديًا عقب استلام الطعن الذي قدمته ما لم يتم مد المدة.

**7.** كما يمكنك أو يمكن لمنظمة الصحة السلوكية طلب 14 يومًا ميلاديًا إضافيًا إذا كان هذا في صالحك. وفي حالة ما إذا قامت منظمة الصحة السلوكية بطلب تمديد في المدة فسيقومون بإخطارك.

### ما هو الطعن العاجل؟

يمكنك طلب طعن أسرع إذا شعرت أو شعر مقدم رعاية الصحة السلوكية أن هذا أفضل لصحتك السلوكية. وإذا تمت الموافقة من قبل منظمة الصحة السلوكية الخاصة بك، فسيقومون بإعلامك شخصيًا أو عبر التليفون. وستقوم رعاية الصحة السلوكية الخاصة بك باتخاذ قرار في غضون ثلاثة أيام عمل إذا صادفتك الحاجة العاجلة لحل قضيتك بأقصى سرعة ممكنة. كما يمكن السماح بتمديد المدة إلي 14 يومًا ميلاديًا إضافيًا إذا شعرت منظمة الصحة السلوكية أن هذا في صالحك.

### هل سأتلقي قرارًا كتابيًا علي الطعن الذي قدمته؟

ستتسلم إخطارًا بشأن القرار من قبل منظمة الصحة السلوكية بشأن الطعن الذي قدمته، وينص على السبب وراء القرار الذي تم اتخاذه والأدلة التي تدعمه. وفي حالة ما إذا لم يكن الطعن في صالحك، فسينص الإخطار علي أنه من حَقك أن تطلب عقد جلسة جلسة استماع إدارية عادلة.

### كيف لي أن أطلب جلسة استماع إدارية (عادلة)؟

إذا قمت بإكمال المظلمة وعملية الطعن ولم تشعر بالرضا، فيمكنك طلب عقد جلسة استماع إدارية عادلة في غضون 90 يومًا ميلاديًا من تاريخ الإخطار بالقرار عن طريق التواصل مع مكتب جلسات الاستماع الإدارية علي العنوان التالي

Office of Administrative Hearings  
PO Box 42489  
Olympia, WA 98504  
1-800-583-8271

وسيقوم قاضي القانون الإداري بالاطلاع على الأدلة المقدمة وسيقوم باتخاذ قرار بشأن ما إذا قد تم اختراق قانون ولاية واشنطن أم لا. وسيستحتم علي منظمة الصحة السلوكية أن تعمل بالقرار.

## تعريفات

**معايير الحصول علي الرعاية:** إن المتطلبات الدنيا التي يجب أن تتوفر فيمن يريد الحصول علي المساعدات الطبية لكي يحصل علي خدمات الصحة السلوكية من خلال منظمة الصحة السلوكية هي ما يلي:

**الدعوي:**

- (1) وهي الرفض أو الإقرار من قبل منظمة الصحة السلوكية (BHO) للخدمات المطلوبة من قبل مقدم الصحة السلوكية الخاص بك، و تشمل علي نوع أو مستوي الخدمة
- (2) والتقليل، أو التعليق، أو الإنهاء للخدمات التي تتلقاها من قبل منظمة الصحة السلوكية
- (3) إذا رفض المسجل خطة العلاج
- (4) إذا رفضت منظمة الصحة السلوكية، كلياً أو جزئياً، الدفع مقابل ما تلقوه من خدمات؛
- (5) الإخفاق في توفير الخدمات في الوقت المحدد و/أو
- (6) إخفاق منظمة الصحة السلوكية في التصرف في غضون الإطار الزمني المنصوص عليه في القواعد.

**الطعن هو:** طلب مراجعة الدعوي.

**رعاية الصحة السلوكية هي:** الصحة العقلية و/أو هي مادة تستخدم في علاج الاضطراب

**وكالة الصحة السلوكية (BHA):** هي وكالة مرخصة من قبل ولاية واشنطن لتوفير خدمات الصحة العقلية وهي متعاقد عليها من الباطن من قبل منظمة الصحة السلوكية لهذا الغرض.

**خدمات الأزمة:** هي خدمات التشخيص والعلاج لأزمة الصحة السلوكية على مدار 24 ساعة. وهي أيضاً تلك الخدمات التي من شأنها الحفاظ علي ثبات الشخص ومنع مزيد من التدهور، وتوفير علاج فوري، وتوفير المكان الآمن والمناسب لتلبية احتياجات الفرد في البيئة المتاحة والأقل تقييداً.

**المسجل:** الشخص المندرج في البرنامج الحكومي الصحي لرعاية الفقراء.

**الرعاية الطارئة:** الخدمات التي تقدم لشخص والتي إن لم تقدم سيكون من المحتمل أن يؤدي ذلك إلى الحاجة للتدخل في الأزمة أو إلي تقييم من مستشفى نتيجة لتعرض نفس أو أكثر للخطر أو إلى إعاقة بالغة الخطورة.

جلسة استماع عادلة: جلسة استماع أمام المكتب الإداري لجلسات الاستماع التابع لولاية واشنطن عندما تفشل عمليات الشكاوى والطعون في حل المشاكل الناجمة عن عد الرضا.

**تظلم:** تعبير يدل على عدم الرضا عن أي شيء وهي ليست دعوى. وتشمل التظلمات المحتملة، علة سبيل المثال لا الحصر، جودة الرعاية أو الخدمات المقدمة وعدم إظهار الاحترام والكرامة لمقدم الرعاية أو الإخفاق في احترام حقوقك.

**الضرورة الطبية أو الخدمة الضرورية من الناحية الطبية:** مصطلح لوصف خدمة مطلوبة والتي من المتوقع عقلياً أن تمنع أو تشخص أو تصحح أو تعالج أو تخفف أو تمنع من ازدياد الحالات سوءاً مما يعرض الحياة للخطر، أو يتسبب في المعاناة أو الآلام. أو ينجم عنه مرض أو عجز، أو تهدد بأن تسبب أو تفاقم عاهة، أو تسبب التشوه الجسدي أو خلل، وليس هناك طريقة علاج أخرى على نفس القدر من الفاعلية، أو أكثر تحفظاً أو إلى حد كبير أقل تكلفة من العلاج، متوفرة أو مناسبة للشخص الذي يطلب الخدمة. ويمكن أن يشمل مسار العلاج مجرد الملاحظة، أو بمعنى أصح ألا يكون هناك علاج على الإطلاق. بالإضافة إلى ذلك، لا بد أن يتم تحديد حالة الفرد على أنه: (1) لديه حالة صحة سلوكية مندرجة ضمن الخدمات الصحية السلوكية العامة بولاية واشنطن (2) يجب أن تكون حالة (أو حالات) ضعف الفرد والحاجة (الحاجات) المماثلة نتيجة لحالة صحية سلوكية. (3) يعتبر التدخل ضرورياً بشكل معقول لتحسين واستقرار أو منع تدهور الأداء الناتجة عن وجود حالة صحية سلوكية. (4) ومن المتوقع أن يستفيد الفرد من التدخل (5) أي نظام رسمي أو غير رسمي أو غيره من الدعم لا يمكنه معالجة احتياجات الفرد التي لم يتم تلبيتها بعد.

**مقدم الرعاية الصحية السلوكية (BHCP):** هو الفرد الذي تقع عليه المسؤولية الأساسية لمساعدتك في تطوير واستكمال خطة فردية لخدمات إعادة التأهيل الخاصة بالصحة العقلية.

خدمة محقق المشاكل: هي خدمة مجانية وسرية لمساعدتك عندما يكون لديك تظلم، أو شكوى أو جلسة استماع عادلة تتعلق بخدمات الصحة السلوكية الخاصة بك. سيساعدك الشخص الذي يعمل بمكتب التحقيق في الشكاوى على حل المشاكل التي تواجهك بأقل مستوى ممكن. وتعد خدمة التحقيق في المشاكل مستقلة عن منظمة الصحة السلوكية.

**خدمات ما بعد الاستقرار:** هي خدمات يتم توفيرها فور الخروج من المستشفى بعد التعرض لأزمة، وذلك تجنباً لحدوث أزمة في المستقبل أو لدخول المستشفى.

**الشفاء:** الشفاء من الحالة الصحية العقلية يعد رحلة من التعافي والتحول الذي يسمح لشخص ما يعاني من مشكلة صحية عقلية بأن يعيش حياة ذات مغزى في المجتمع مع السعي بجد للوصول إلى احتمالية الشفاء بالكامل.  
منظمة الصحة السلوكية (BHO): هيئة مقاطعة أو مجموعة من الهيئات أو كيان آخر بالمقاطعة تنظمه الدولة لإدارة خدمات الصحة السلوكية في منطقة معينة.

**طلب حصول على خدمة:** الوقت الذي يتم خلاله السعي للحصول على خدمة أو التقديم للحصول عليها عبر اتصال هاتفي، أو زيارة أو طلب كتابي يقدمه المسجل أو الشخص الذي يستطيع قانوناً أن يوافق على العلاج.

**رعاية عاجلة:** الخدمة التي يتم توفيرها لشخص ما أوشك على أن يعاني من أزمة صحية سلوكية. وفي حالة لم يتلقى الخدمات في غضون 24 ساعة، يكون من المحتمل أن تدهور حالة ذلك الشخص إلى الحد الذي تكون فيه الرعاية الطارئة أمراً ضرورياً



## مهمتنا:

تغيير حياة لأشخاص عن طريق  
دعم الشفاء المحتمل  
والاستقلال والصحة.